



# **MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA**

## **ESTADO DO PARANÁ**

### **PODER EXECUTIVO**

#### **PROJETO DE LEI**

**SÚMULA: "ESTABELECE OBRIGAÇÕES ÀS INSTITUIÇÕES QUE PRATICAM SERVIÇOS DE NATUREZA BANCÁRIA EM RELAÇÃO AOS SEUS USUÁRIOS".**

**Art. 1º** Fica determinado que as instituições que praticam serviços de natureza bancária, em suas agências, deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas e demais atendimentos pessoais, possibilitando assim o atendimento em tempo razoável.

§ 1º Instituições que praticam serviços de natureza bancária são as agências bancárias, financeiras e de créditos, cooperativas, unidades lotéricas da CEF, correspondentes bancários, bancos postais da ECT e estabelecimentos comerciais que possuam sistema de crédito próprio.

§ 2º Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados e dias de pico, que compreende do último dia útil do mês até o dia 10 do mês subsequente, sendo que se o dia 10 do mês ocorrer no fim de semana, estende-se para o próximo dia útil o exposto no presente parágrafo.

§ 3º Os prestadores de serviços indicados no "caput" e §1º deste artigo deverão informar aos consumidores, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas e demais atendimentos pessoais colocados à disposição.

§ 4º As instituições que praticam serviços de natureza bancária fornecerão aos usuários senhas diferenciadas para atendimento dos caixas e demais atendimentos, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas ser devolvidas aos usuários devidamente preenchidas e carimbadas pelo atendente com o horário do atendimento.

§ 5º Quanto à acessibilidade, os novos estabelecimentos enquadrados na presente lei deverão ter banheiros de uso geral com a adequação para portadores de necessidades especiais, na forma da ABNT e acesso nos moldes da Lei 10.098 de 19 de dezembro de 2000.

**Art. 2º** Os caixas destinados ao atendimento preferencial e exclusivo aos idosos, gestantes, portadores de deficiência física que reduza a mobilidade ou locomoção e pessoas com crianças de colo deverão estar devidamente identificados e adotarão senhas específicas, nos mesmos moldes do § 5º do Art. 1º.





# **MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA**

## **ESTADO DO PARANÁ**

### **PODER EXECUTIVO**

**Art. 3º** Na prestação de serviços oriundos de convênios, concessões e similares, não haverá discriminação entre clientes e não clientes nem serão estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles destinados às demais atividades dentro do horário de funcionamento da instituição em específico.

**Parágrafo Único.** Para os fins dispostos nesta Lei entendem-se como usuários todos os clientes e não clientes de determinada instituição que praticam serviços de natureza bancária que utilizem qualquer um dos seus serviços ou produtos.

**Art. 4º** Será de responsabilidade exclusiva das instituições que realizarem convênios, concessões ou contratos similares com terceiros a manutenção da infraestrutura necessária para a segurança dos usuários, nos moldes desta Lei.

**Art. 5º** Quando da realização de convênios, concessões ou similares, entre as instituições e terceiros, será obrigação destes propiciar bem estar e segurança aos usuários com todos os equipamentos determinados em legislação de segurança.

§ 1º Havendo convênios, concessões ou similares com terceiros, a segurança será feita nos moldes e padrões exigidos pelas agências bancárias.

§ 2º As despesas com as adequações necessárias para a segurança, estabelecidas em Lei ou contratos, dos estabelecimentos conveniados, concessionários e similares serão de responsabilidade única das instituições.

**Art. 6º** As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pelo Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

**Art. 7º** As denúncias dos usuários dos serviços abrangidos por esta lei deverão ser encaminhadas ao PROCON/TB, que é o órgão encarregado da fiscalização e da punição dos infratores.

§ 1º A dosimetria da multa segue a metodologia utilizada pelo PROCON/PR e adotada pelo PROCON Municipal, para os casos de processos sancionatórios previsto na Lei Federal nº 8.078/90 e Decreto nº 2181/97.





# **MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA**

## **ESTADO DO PARANÁ**

### **PODER EXECUTIVO**

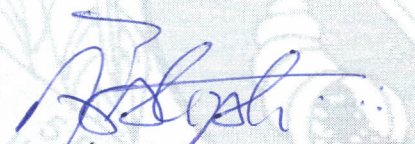
§ 2º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pelo Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

**Art. 8º** As instituições que praticam serviços de natureza bancária terão o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para se adequarem, a contar da publicação desta Lei.

**Art. 9º** Aplicar-se-ão subsidiariamente as disposições da lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.191/97.

**Art. 10º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação ficando revogadas as disposições em contrário.

**PAÇO DAS ARAUCÁRIAS, TELÊMACO  
BORBA, ESTADO DO PARANÁ,** em 26 de  
maio de 2015.

  
André Luiz Battezzati  
Procurador Geral do Município

  
Luiz Carlos Gibson  
Prefeito